۵ نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان رایگان



خلاصه مقاله: نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان چیست؟ سیستم ثبت اطلاعات مشتریان ابزاری است که به کسب و کارها کمک می‌کند اطلاعات ارزشمند مشتریان خود را ذخیره، سازمان‌دهی کنند و در هر لحظه بتوانند به این اطلاعات دسترسی ...

صبا ضمیری
کارشناس تولید محتوا

۸ دقیقه
زمان مطالعه

۱۴۰۵/۰۳/۳۰
آخرین بروزرسانی

خرید CRM به عنوان یک سیستم برای ثبت اطلاعات مشتریان چگونه می‌تواند کسب و کار شما را متحول کند؟ سیستم‌هایی مثل HubSpot، Zoho، Salesforce با راه‌حلی مثل اوج ابری چه تفاوت‌هایی با هم دارند؟

فرض کنید یک مشتری چند ماه پیش از شما خرید کرده و حالا دوباره تماس گرفته است تا خرید خود را تکرار کند. شما فرصتی ندارید که همه‌ی فایل‌های خود را مرور کنید پس باید دوباره همه چیز را در باره‌ی خرید قبلی از مشتری بپرسید؛ حالا هم وقت خودتان را هدر و هم احتمالا مشتری را برای همیشه فراری داده‌اید. این مهم ترین دلیلی است که نرم‌افزارهای ثبت اطلاعات مشتریان متولد شده اند.

نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان چیست؟

سیستم ثبت اطلاعات مشتریان ابزاری است که به کسب و کارها کمک می‌کند اطلاعات ارزشمند مشتریان خود را ذخیره، سازمان‌دهی کنند و در هر لحظه بتوانند به این اطلاعات دسترسی پیدا کنند. این اطلاعات می‌تواند شامل مواردی مانند نام، شماره تلفن و ایمیل باشد و همچنین داده‌های مهم‌تری مثل تاریخچه خرید و اسناد و مدارک مرتبط را نیز در بر بگیرد. **نرم‌افزار مدیریت اطلاعات مشتری معمولا بخشی از یک راهکار بزرگ‌تر به نام مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) محسوب می‌شود.**

آیا نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان همان CRM است؟

نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان می‌تواند بخشی از CRM باشد اما لزوما این طور نیست. ابزارهایی مثل Google Sheets، Microsoft Excel، Microsoft Access و... به طور مستقل می‌توانند به عنوان سیستم ثبت اطلاعات مشتریان استفاده شوند. اما امکانات کم و محدودیت‌های زیاد این ابزارهای رایگان معمولا برای استراتژی‌های رشد کسب و کارها مناسب نیست.

اگر کاملا بدانید CRM چیست با امکانات گسترده ی آن در مدیریت اطلاعات مشتریان نیز آشنا هستید. CRM یا نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان، با ثبت اطلاعات مشتریان تمام کسب و کار را کاملا یکپارچه در جهت افزایش رضایت مشتریان مدیریت می‌نماید. این نرم‌افزار داده‌های مشتریان را در یک سیستم متمرکز جمع‌آوری و یکپارچه می‌کند و به کسب و کارها کمک می‌کند اطلاعات را بهتر سازمان‌دهی کنند، دسترسی سریع‌تری به داده‌ها داشته باشند، خدمات بهتری به مشتریان ارائه دهند و در نهایت، فروش مؤثرتری داشته باشند.

چرا کسب و کارها به نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان نیاز دارند؟

واقعیت این است که هر ابزار، سیستم یا نرم‌افزاری که وارد یک کسب و کار می‌شود با هدف نهایی **رشد سوددهی** انتخاب می‌شود. این سوددهی می‌تواند از طریق بهبود ارتباطات، کاهش اتلاف منابع یا شفاف‌سازی داده‌ها انجام شود. در ادامه، ۵ راهی را معرفی کرده‌ایم که نرم‌افزار مدیریت اطلاعات مشتریان از طریق آن‌ها به کسب و کارها کمک می‌کند سود بیشتری به دست آورند.

- **جلوگیری از از دست رفتن اطلاعات**

نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان با متمرکز کردن همه داده‌ها در یک سیستم واحد، از پراکندگی اطلاعات جلوگیری می‌کند و همین موضوع احتمال گم شدن آن‌ها را به حداقل می‌رساند. در این سیستم، اطلاعات به جای ذخیره شدن در فایل‌ها یا ذهن افراد، در یک پایگاه مشخص نگهداری می‌شود و همه افراد مجاز می‌توانند به آن دسترسی داشته باشند.

- **عدم وابستگی به کارکنان**

زمانی که اطلاعات به جای حافظه افراد یا فایل‌های شخصی، در یک سیستم متمرکز شود. اگر یک کارمند سازمان را ترک کند یا در دسترس نباشد، اطلاعات مشتریان همچنان در سیستم باقی می‌ماند و از بین نمی‌رود.

- **دسترسی سریع و آسان به اطلاعات**

نرم‌افزار بانک اطلاعات مشتریان با ایجاد یک ساختار منظم و هوشمند برای ذخیره داده‌ها، باعث می‌شود دسترسی به اطلاعات بسیار سریع و آسان انجام شود. علاوه بر این، وجود فیلترها و جستجوی پیشرفته در سیستم کمک می‌کند تا اطلاعات بر اساس معیارهای مختلف مثل تاریخ خرید، نوع مشتری یا میزان تعامل سریع‌تر پیدا شود.



- **افزایش کیفیت ارتباط با مشتریان**

برنامه ثبت اطلاعات مشتریان به کسب و کار کمک می‌کند هر مشتری را به‌صورت شخصی‌تر بشناسد. وقتی اطلاعات مشتری مثل سوابق خرید، علاقه‌مندی‌ها و تعاملات قبلی در یک سیستم منظم ثبت شده باشد، فروشنده در هر بار ارتباط می‌تواند بدون پرسش‌های تکراری، با دید کامل وارد گفتگو شود. این موضوع باعث می‌شود مشتری احساس کند شناخته شده و برای کسب و کار ارزشمند است.

- **بهبود استراتژی‌ها با امکانات گزارش‌گیری**

نرم‌افزار می‌تواند گزارش‌های متنوعی تولید کند؛ مثل میزان فروش در بازه‌های زمانی مختلف، رفتار خرید مشتریان، پرفروش‌ترین محصولات و حتی نرخ بازگشت مشتریان. این گزارش‌ها تصویر واضحی از وضعیت کسب و کار ارائه می‌دهند و نشان می‌دهند کدام بخش‌ها عملکرد خوبی دارند و کدام بخش‌ها نیاز به بهبود دارند.

به عنوان مثال در یک شرکت بازرگانی با استفاده از نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان می‌توان مشخص کردکه کدام گروه از مشتریان خرید بیشتری در زمان‌های خاصی از سال انجام می‌دهند. بعد از آن، می‌توان استراتژی‌های بازاریابی را دقیقا روی همان گروه هدف تنظیم کرد تا بازدهی بیشتری داشته باشند.

بهترین نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان (CRM) چه ویژگی‌هایی دارد؟

بانک اطلاعاتی یکپارچه: تمام اطلاعات مشتریان در یک پایگاه داده مرکزی ذخیره می‌شود و از پراکندگی اطلاعات در فایل‌ها و سیستم‌های مختلف جلوگیری می‌کند.

ثبت تاریخچه ارتباطات: ثبت تمامی تعاملات با مشتری مانند تماس‌ها، پیام‌ها، خریدها و درخواست‌های پشتیبانی

جستجوی پیشرفته: امکان پیدا کردن سریع اطلاعات مشتری با استفاده از فیلترهایی مثل نام، تاریخ خرید و سایر معیارها

دسته‌بندی مشتریان: گروه‌بندی مشتریان بر اساس ویژگی‌هایی مثل میزان خرید، رفتار یا نوع نیاز در جهت ارتباطات هدفمندتر

یادآوری پیگیری‌ها: یادآوری وظایف و پیگیری‌های مهم توسط سیستم تا هیچ فرصت فروش یا ارتباطی با مشتری از دست نرود.

گزارش‌گیری: ارائه گزارش‌های دقیق از فروش، رفتار مشتریان و عملکرد تیم برای بهبود تصمیم‌گیری‌های مدیریتی

یکپارچه‌سازی کل کسب وکار: هماهنگ‌سازی بخش‌های فروش، پشتیبانی، پروژه، تولید و... برای بهبود تجربه مشتری و کارکنان

دسترسی ابری: دسترسی به اطلاعات از طریق اینترنت و در هر زمان و مکان قابل دسترسی است و محدود به یک سیستم خاص نیست.

سفارشی‌سازی: امکان تغییر فرم‌ها، گزارش‌ها و فرآیندها بر اساس نیاز هر کسب و کار

جستجو

در خبرنامه ما عضو شوید
ایمیل
عضویت

فهرست مطالب
نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان چیست؟
چرا کسب و کارها به نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان نیاز دارند...
بهترین نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان (CRM) چه ویژگی‌ها...
۵ نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان رایگان
جدول مقایسه بهترین نرم‌افزارهای ثبت اطلاعات مشتریان ا...

اشتراک گذاری

دمو
قیمت
پشتیبانی

بیشتر بخوانید

بهترین شرکت‌های ارائه‌دهنده CRM

۵ نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان رایگان

بیشتر کسب و کارهای کوچک و حتی در حال رشد، به دنبال راه‌حلی هستند که بدون هزینه‌های بالا بتوانند اطلاعات مشتریان خود را منظم نگه دارند. در ادامه، با ۵ نرم‌افزار رایگان ثبت اطلاعات مشتریان آشنا می‌شویم که می‌توانند نقطه شروعی مناسب برای ارتقا کسب و کار شما باشند. مزایای نسخه‌های رایگان این نرم‌افزارها در کنار محدودیت‌هایی که به همراه دارند شمرده شده است تا بتوانید بهترین گزینه را انتخاب کنید.

نرم‌افزار سی آر ام اوج ابری



اوج ابری یکی از پرچم داران سیستم مدیریت اطلاعات مشتریان و مدیریت کسب و کار در ایران است که با رویکرد وفادارسازی مشتریان تمام بخش‌های سازمان‌ها را یکپارچه می‌کند. با پوشش کامل نیازهای هر سازمان، اوج ابری می‌تواند تمام فرآیندها را مدیریت کند و به تنها سیستم مدیریتی مورد نیاز تبدیل شود. ثبت اطلاعات مشتریان در اوج ابری به منظور بهبود ارتباطات و رشد فروش انجام می‌شود و با راه‌حل‌های وفادارسازی مشتریان در این سیستم درآمد سازمان رشد پیدا خواهد کرد.

CRM اوج ابری تمام ویژگی‌های لازم در بخش قبلی را دارد و علاوه بر ثبت و مدیریت اطلاعات مشتریان، می‌تواند کاربردهای زیر را در کسب وکارهای مختلف داشته باشد:

- مدیریت فرصت‌های فروش
- مدیریت پشتیبانی مشتریان
- مدیریت پروژه
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت تولید و انبار
- مدیریت رضایت مشتریان
- بهبود ارتباطات داخل سازمان

چرا کسب و کارهای ایرانی اوج ابری را انتخاب می‌کنند؟

با توجه به مواردی مثل قیمت CRM اوج ابری و امکان سفارشی‌سازی بالای آن که به خاطر طراحی ماژولار اوج ابری امکان پذیر شده است، این سیستم می‌تواند راه‌حل قابل اعتمادی نه تنها برای ثبت اطلاعات مشتریان، برای مدیریت یکپارچه کل کسب و کارها باشد.

CRM اوج ابری برای کسب‌وکارهای کوچک، متوسط و حتی سازمان‌های بزرگ به‌خصوص در ایران بسیار مناسب است، چون هم بومی‌سازی شده و هم ساده و قابل توسعه است.

بیشتر بخوانید

آشنایی با انواع CRM

Salesforce



Salesforce یکی از محبوب ترین CRMها در جهان است که به کسب و کارها کمک می‌کند فرآیندهای فروش، بازاریابی، خدمات مشتریان و مدیریت داده‌های مشتری را به‌صورت یکپارچه مدیریت کنند. Salesforce برای هر مشتری یک پروفایل جامع ایجاد می‌کند و همچنین بسیاری از تعاملات را به‌صورت خودکار از ایمیل‌های ارسال شده، تماس‌ها و یادداشت‌های جلسات فروش جمع آوری می‌کند.

البته این سیستم برای کسب و کارهای کوچک و متوسط پرهزینه و پیچیده است و دسترسی به نسخه رایگان آن نهایتا تا ۳۰ روز امکان پذیر است. بعد از آن نسخه اصلی باید به صورت دلاری خریداری شود.

نسخه رایگان Salesforce بیشتر برای شرکت‌های متوسط و بزرگ مناسب است که می‌خواهند یک CRM بسیار پیشرفته را به‌صورت آزمایشی بررسی کنند.

HubSpot



HubSpot سیستمی است که به‌خصوص برای کسب و کارهای کوچک و متوسط طراحی شده و به دلیل داشتن نسخه رایگان قدرتمند، محبوبیت زیادی دارد. یکی از قابلیت‌های مهم HubSpot این است که وقتی کاربر در سایت فرم پر می‌کند، اطلاعات او به‌صورت خودکار وارد CRM می‌شود.

HubSpot یک CRM Free ارائه می‌دهد که بدون محدودیت زمانی قابل استفاده است اما برای تحلیل‌های عمیق، اتوماسیون‌سازی و حجم بالای داده‌های در سازمان‌های بزرگ گزینه‌ی مناسبی نیست.

نسخه رایگانHubSpot بهترین گزینه برای استارتاپ‌ها و کسب‌وکارهای کوچک است که به دنبال یک CRM رایگان، ساده و کاربردی برای مدیریت اولیه مشتریان هستند. با استفاده از این سیستم می توان یک تصویر کلی از کاربرد نرم‌افزار در سازمان به دست آورد.

Zoho CRM



Zoho بیشتر برای کسب و کارهای کوچک و متوسط طراحی شده و تمرکز آن روی ارائه یک سیستم قدرتمند، مقرون‌به‌صرفه و قابل‌سفارشی‌سازی است. کاربران می‌توانند اطلاعات مشتری را به‌صورت دستی وارد کنند یا از طریق فرم‌ها، ایمیل‌ها و ابزارهای متصل، اطلاعات به‌صورت خودکار ثبت شود.

Zoho CRM نسخه رایگان دارد، اما این نسخه مثل یک ابزار کامل سازمانی نیست و بیشتر برای شروع کار طراحی شده است و برای کسب و کارهایی که نیاز به اتوماسیون، تحلیل پیشرفته و مدیریت فروش دارند کاربرد لازم را ندارد.

Pipedrive



این نرم‌افزار به‌جای پیچیدگی‌های زیاد، روی سادگی و کارایی در مدیریت مشتریان و معاملات تمرکز دارد. کاربران می‌توانند برای هر مشتری یادداشت اضافه کنند و تمام تعاملات مهم را ثبت کنند تا تیم فروش دید کامل داشته باشد.

Pipedrive صرفا برای تیم‌های کوچک مناسب است و در امکانات بازاریابی، اتوماسیون‌سازی و سفارشی‌سازی محدودیت‌های زیادی به همراه دارد. نسخه رایگان این نرم‌افزار معمولا ۱۴ روزه است و بعد از آن باید نسخه اصلی خریداری شود.

نسخه رایگانPipedrive بیشتر برای تیم‌های فروش کوچک مناسب است که می‌خواهند فرآیند قیف فروش را ساده و بصری مدیریت کنند، اما برای استفاده بلندمدت محدود است.

جدول مقایسه بهترین نرم‌افزارهای ثبت اطلاعات مشتریان ایرانی و خارجی

ویژگی	CRM اوج ابری	Salesforce	HubSpot	Zoho CRM	Pipedrive
ثبت تاریخچه مشتری	کامل	کامل	کامل	کامل	کامل
امکان یکپارچه‌سازی	بالا	بالا	بالا	بالا	بالا
هزینه استفاده	مقرون به صرفه	رایگان موقت	رایگان دائمی	رایگان دائمی	رایگان موقت
رابط کاربری	ساده	پیچیده	ساده	متوسط	ساده
پشتیبانی فارسی	کامل و رایگان	ندارد	ندارد	ندارد	ندارد
امکان سفارشی‌سازی	بسیار بالا	محدود به زمان	متوسط	بالا	محدود
بومی‌سازی فرآیندها	بسیار بالا	×	×	×	×

حرف آخر

همان طور که بررسی کردیم، بسیاری از CRMهای خارجی، اگرچه قدرتمند هستند، اما برای ساختارهای پیچیده و گاهی متفاوت کسب و کارهای ایرانی طراحی نشده‌اند. در این میان، اوج ابری تلاش کرده بین سادگی و کاربرد واقعی تعادل ایجاد کند. کاربران بدون آموزش طولانی می‌توانند با اوج ابری کار کنند و ماژول‌ها و امکانات را طبق نیاز خود خریداری کنند.

نکته مهم دیگر این است که در نرم‌افزارهای خارجی با تمام شدن مدت زمان استفاده رایگان، پرداخت دلاری برای کسب و کارها می‌تواند بسیار سنگین باشد به خصوص آن که امکان شخصی‌سازی نرم‌افزارها و پشتیبانی فارسی نیز وجود ندارد.

برای قدم گذاشتن در یک مسیر مطمئن برای رشد کسب و کار خود، همین حالا شروع به استفاده از نسخه‌ی رایگان اوج ابری کنید و تمام امکانات آن را شخصا امتحان نمایید تا بتوانید بهترین تصمیم را بگیرید.

دریافت PDF

پی دی اف این مقاله را می توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

سوالات متداول

اگر پاسخ سوالتان را در بخش سوالات متداول پیدا نکردید، می‌توانید با تیم پشتیبانی ما تماس بگیرید.

- نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان چیست؟
- بهترین نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان کدام است؟
- آیا اکسل برای مدیریت اطلاعات مشتریان کافی است؟
- نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان رایگان وجود دارد؟
- تفاوت CRM با نرم‌افزار ثبت اطلاعات چیست؟
- چه اطلاعاتی باید در نرم‌افزار مشتریان ثبت شود؟
- آیا نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان برای کسب و کارهای کوچک مناسب است؟



صبا ضمیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراهم شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.

نظرات کاربران

نام *

نام شما

ایمیل *

ایمیل شما

دیدگاه *

نظر شما

فرستادن دیدگاه

عضویت

فهرست مطالب

نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان چیست؟

چرا کسب و کارها به نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان نیاز دارند...

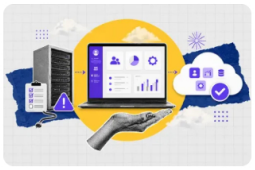
بهترین نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان (CRM) چه ویژگی‌ها...

۵ نرم‌افزار ثبت اطلاعات مشتریان رایگان

جدول مقایسه بهترین نرم‌افزارهای ثبت اطلاعات مشتریان ا...

اشتراک گذاری

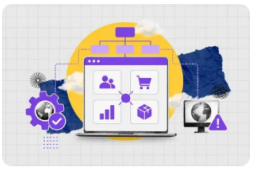
مقالات پیشنهادی



Uncategorized ۶ دقیقه ۱۴۰۵/۰۳/۲۳

چگونه چالش‌های پیاده‌سازی سرورهای سازمانی را حل کنیم؟

خلاصه مقاله: سرورهای سازمانی چیستند؟ در یک سازمان به طور معمول افراد زیادی به طور هم‌زمان در حال کار هستند و حجم زیادی از اطلاعات، فایل‌ها و ...



Odoo ERP, نرم‌افزار برنامه‌ریزی, نرم‌افزارهای سازمانی ۸ دقیقه، ۱۴۰۵/۰۳/۷۰

راهنمای استفاده سریع از Odoo همراه با توضیح معماری آن

خلاصه مقاله: نرم‌افزار Odoo (اودو) چیست؟ اودو یک نرم‌افزار برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) است که به کسب‌وکارها کمک می‌کند فروش، حسابداری، موجودی انبار، منابع انسانی، تولید و ...



CRM, ابزارهای گزارش‌گیری, سازماندهی ۶ دقیقه ۱۴۰۵/۰۳/۱۸

چرا سیستم‌های جزیره‌ای کسب و کار شما را نابود می‌کنند؟

خلاصه مقاله: سیستم جزیره‌ای چیست و چگونه در سازمان‌ها شکل می‌گیرد؟ به طور کلی هرچه اطلاعات سریع‌تر در سازمان جریان پیدا کند، تصمیم‌گیری‌ها سریع‌تر و تجربه مشتری ...

۱۳۹۳ – ۱۴۰۵ © کلیه حقوق این سامانه و برند تجاری، تحت مالکیت شرکت داده‌پردازی آموت محفوظ است.

هدیه شما فعال شد.

× درکانال بَله ×

برای اطلاع از تخفیف‌ها و دریافت هدیه در کانال بله عضو شوید.

عضویت در بله